ABSTRAK

PENGARUH KINERJA KANTOR SAM-SAT JAKARTA PUSAT TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Oleh

Boy Rivando

Kantor Pelayanan Pajak Samsat Wilayah Jakarta Pusat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak kendaraan sebagai pelanggan.

Penelitian ini mengangkat Permasalahan Apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Samsat Wilayah Jakarta Pusat dalam pembayaran pajak kendaraan berpengaruh terhadap kepuasan para pelanggannya. Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kantor Sam-Sat Jakarta Pusat terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis dalam penulisan ini adalah Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan mobil oleh Samsat di Wilayah Jakarta Pusat berpengaruh terhadap kepuasan para pelanggannya.

Metoda pengumpulan data untuk menguji hipotesis menggunakan angket yang ditujukan kepada 100 wajib pajak. Dari hasil pembahasan dengan alat analisis

Regresi berganda menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini terlihat hasil pengujian melalui Uji F untuk mengetahui pengaruh variable bebas secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan diperoleh nilai F hitung sebesar 11,474 dengan nilai signifikansi hitung 0,000 ternyata nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha yang ditentukan dalam penelitian ini yaitu 5 %. Besarnya sumbangan seluruh variabel bebas terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat di Wilayah Jakarta Pusat ditunjukkan oleh besarnya nilai Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,579. Ini berarti secara statistik seluruh variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat di Wilayah Jakarta Pusat sebesar 57,90 %.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial melalui uji-t (*student-t,)* ternyata untuk masing-masing variabel diperoleh nilai signifikansi hitung yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha yaitu 0.05. Ini berarti secara statistik masing-masing variable pelayanan pada Kantor Samsat di Wilayah Jakarta Pusat yang diteliti memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan tanda koefisien untuk masing-masing variabel bersifat positip.

Diharapkan Kantor Samsat Jakarta Pusat lebih memperhatikan dalam memberikan pelayanan tentang *responsiveness*, mengingat adanya jawaban wajib pajak yang menyatakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Hal ini perlu disadari oleh Kantor Samsat Jakarta Pusat karena produk berupa jasa sangat berbeda dengan produk manfakturing dalam hal pelayanan.